

GESTÃO DE QUALIDADE NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: uma abordagem conceitual

Otávio de Sena Santos Filho¹

RESUMO

Abordagem conceitual da gestão da qualidade das bibliotecas universitárias. Com a globalização a possibilidade de crescimento das organizações torna-se iminente, a conquista de novos mercados, a manutenção da clientela, bem como o aumento da competitividade, faz com que as empresas busquem meios de gerir seus processos de produção com qualidade, garantindo a eficácia e eficiência. Objetiva abordar algumas questões conceituais relativas à gestão de qualidade nas organizações com foco nas bibliotecas universitárias. Discute a questão da qualidade dentro das bibliotecas universitárias e a sua relação como o usuário. Busca estabelecer o conceito de biblioteca universitária bem como suas finalidades. Conclui que é de suma importância o investimento em qualidade por parte das organizações, no caso, a biblioteca universitária, com vistas à satisfação do usuário, de modo a garantir sua sobrevivência.

Palavras-chave: Gestão. Qualidade. Biblioteca universitária.

1 INTRODUÇÃO

O mundo globalizado suscitou uma preocupação cada vez maior pela qualidade de produtos e/ou serviços prestado pelas organizações, sejam elas com fins lucrativos ou não. Conhecer o cliente de modo a atender suas necessidades com rapidez e precisão tem sido o foco principal das organizações, o que justifica o grande investimento em ferramentas que visam alcançar suas metas de modo qualitativo e dessa forma garantir sua própria sobrevivência, dado à grande concorrência em função da grande oferta de produtos e serviços. Nesse cenário a “informação” aparece como um produto de extrema valia.

O volume de informação tem aumentado consideravelmente a cada dia, na mesma proporção a busca pela informação também tem aumentado, estimulada pelo cenário de incertezas que caracteriza a era atual, sob os aspectos, político, social, econômico, educacional, dentre outros. Em cena, as técnicas elaboradas para melhor organizar a informação no sentido de disponibilizá-la com qualidade e confiabilidade, técnicas essas geralmente aplicadas dentro de um ambiente denominado “unidade de informação” ou “biblioteca”. Segundo Milanesi (2002, p. 19),

A produção de impressos, livros e, principalmente, periódicos cresceu de tal forma que superou a capacidade de organizá-los. As novas descobertas em todas as áreas

¹ Graduando do Curso de biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão (UFMA).

E-mail: terceirofilho@yahoo.com.br

do conhecimento humano exigiam um número tal de publicações que não havia recursos para comprá-las, nem espaço suficiente para armazená-las, nem critérios refinados para selecioná-las e, nem mesmo, formas de organização. Enfim, um texto corria o sério risco de não concretizar o seu objetivo, perdendo-se no chamado "caos bibliográfico".

Nesse sentido organizar esse "caos" tem sido o principal desafio das bibliotecas, sendo necessário o uso de ferramentas que auxiliam nessa organização, principalmente as disponibilizadas pela tecnologia.

Dentre os tipos de bibliotecas, caracterizados de acordo com o ambiente que atuam, como as bibliotecas comunitárias, e ainda de acordo com a natureza jurídica, poder público ou setor privado, destaca-se aqui aquela que se dispõe a atender alunos e professores em estudos, consultas e pesquisa no ambiente acadêmico, segundo Silva e Araújo (2003), denominada de Biblioteca Universitária, ora objeto de estudo desse artigo.

Neste artigo buscou-se explanar sucintamente os conceitos pertinentes às atividades desenvolvidas dentro de uma biblioteca, bem como a sua relação com o usuário. No sentido de atingir o objetivo proposto neste trabalho, tem-se como pressuposto a importância da pesquisa científica como procedimento metodológico.

Através da pesquisa constrói-se conhecimento, adquire-se experiência e oportuniza a socialização dos resultados obtidos. Dessa forma, utilizou-se a metodologia da pesquisa bibliográfica. A vasta literatura existente sobre o tema é encontrada em diferentes bancos de dados, em variadas publicações, como livros, teses, dissertações e artigos, conforme pesquisa realizada através de motores de busca *online*, que representa o principal suporte para a realização deste trabalho.

No sentido de organizar as ideias possibilitando assim um entendimento sobre o assunto, fez-se necessário dividir este trabalho em quatro partes, a partir da introdução, constituído da seguinte forma: a) a primeira parte explanou-se sobre a evolução do conceito de biblioteca, com ênfase na definição do que seria uma biblioteca que desempenha suas funções no ambiente acadêmico; b) na segunda parte o enfoque está na finalidade da Biblioteca Universitária; c) na terceira parte foram abordadas questões como a gestão e qualidade, com ênfase na qualidade dos serviços prestados ao usuário; d) na quarta parte as considerações finais.

2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: conceito e finalidade

As primeiras bibliotecas que surgiram poderiam ser definidas como locais apropriados

para depósito de suportes nos quais foram registrados os conhecimentos, sendo que a disseminação era fator menos importante, haja vista o acesso ser restrito a determinado grupo social, no caso o dominante.

Com o passar dos anos o conceito de biblioteca foi sendo reformulado, aprimorado e resultou no atual entendimento do que seria uma biblioteca, no caso, uma entidade que tem a responsabilidade de guardar, preservar e disseminar a informação e o conhecimento, independentemente do ambiente em que ela se situa, promovendo a democratização da informação. E dessa forma, se insere neste contexto a Biblioteca Universitária.

Corroborar essa afirmação Prado (2003) ao afirmar que uma Biblioteca Universitária é uma universidade em si mesma, que tem papel imprescindível na preservação e disseminação de informações e conhecimento.

Ainda, Carvalho (1981) conceitua Bibliotecas Universitárias como bibliotecas de Instituições de Ensino Superior (IES), com a função de atender necessidades de informação da comunidade acadêmica na realização de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Conforme Silva e Araújo (2003) cada biblioteca é uma realidade diferente da outra, pois está ligada a contextos diversos e é constituída a partir de interesses e necessidades também diversas de seus usuários.

A finalidade da biblioteca universitária descrita por Silva e Araújo (2003) é somente atender às necessidades de estudos, consultas e pesquisas de professores e alunos da Universidade. Porém, concomitantemente, as finalidades das bibliotecas em geral evoluíram na mesma proporção que o seu conceito evoluiu. A biblioteca universitária, ora em questão, tem por finalidade promover, mesmo que indiretamente, o desenvolvimento sócio cultural dos diversos segmentos da comunidade ao qual ela está inserida, como os programas de pesquisa e extensão, desenvolvidos pela universidade, além das já citadas neste artigo, como a de preservação e disseminação de informações e conhecimento.

Segundo Milanesi (1993, p. 15),

A ciência é cumulativa e a biblioteca tem a função de preservar a memória – como se ela fosse o cérebro da humanidade – organizando a informação para que todo ser humano possa usufruí-la. Isso vai da biblioteca especializada para o homem de ciência. A distancia é grande – a mesma que existe entre o subdesenvolvimento e o desenvolvimento.

Milanesi (1985) afirma ainda que a qualidade de uma instituição superior está intimamente ligada à excelência de sua biblioteca, é contraditório ter uma universidade de alto nível com um acervo precário, pessoal incompetente e espaço inadequado.

Silva e Araújo (2003) argumentam sobre a diferente realidade de cada biblioteca, dado ao contexto diversificado, portanto deverão ser observados os interesses e necessidades de seus usuários. Mas, os seus objetivos essenciais não deverão deixar de serem cumpridos, como: servir de instrumento e difusão cultural; atender a todos os usuários indistintamente; preservar os documentos e as informações neles contidas; possibilitar sua recuperação, divulgar em tempo hábil; promover e divulgar eventos culturais.

Dessa forma fica evidenciado que a finalidade da biblioteca universitária é bastante diversificada, e vai além do básico que é a preservação e disseminação de informações e conhecimento.

3 GESTÃO E QUALIDADE DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Na atual conjuntura econômica é cada vez maior a busca pelas organizações da excelência da gestão no processo de produção de bens de consumo. Corroboram com essa afirmação Lima, Cavalcante e Ponte (2004), ao enfatizar que:

O desafio da sobrevivência, no mercado globalizado e cada vez mais competitivo, faz emergir novas técnicas de gestão. Essas novas técnicas gerenciais buscam manter as organizações competitivas em um cenário de constante mudança, desenvolvendo sistemas administrativos ágeis e suficientemente fortes para os padrões estabelecidos nessa nova formação econômica da sociedade. Entre os modelos gerenciais, a GQT destaca-se em função de buscar o gerenciamento do crescimento do ser humano, o desenvolvimento tecnológico, assim como racionalizar os métodos de produção.

Historicamente o homem sempre buscou formas, métodos e técnicas no sentido de aprimorar seu trabalho, na expectativa de obter melhores resultados de forma eficiente e eficaz. Nesse sentido não se trata a qualidade como se fosse um modismo, mas sim, como um método que evoluiu ao longo dos anos. Porém, foi no século XX que a qualidade passou a ser foco das organizações, em função do crescente aumento de consumo e do mercado.

Segundo Chiavenato (2003, p. 452) “[...] O controle estatístico da qualidade (CEQ) é baseado nas técnicas de determinação do momento em que os erros tolerados na produção começam a ultrapassar os limites de tolerância, quando então a ação corretiva torna-se necessária. [...]”. Acrescenta ainda que o controle estatístico da qualidade objetiva identificar “[...] desvios, erros, defeitos ou falhas no processo produtivo [...]”. (CHIAVENATO, 2003, p. 452)

Assim, constata-se que a preocupação com a qualidade ao longo dos tempos evoluiu de forma significativa no sentido de proporcionar às empresas a capacidade de aplicar a qualidade no processo de produção em sua totalidade. O que garante, dessa forma, sua

eficiência e eficácia, fatores indispensáveis à sua sobrevivência. De certo que cada organização deve buscar o método de qualidade que melhor se adequa às suas necessidades.

Nessa expectativa a biblioteca universitária como uma organização também deve utilizar-se de ferramentas que irão primar pela qualidade de seus serviços prestados aos clientes. Segundo Gurgel e Rodrigues (2011, p. 212),

O planejamento desses centros disseminadores de informações deve ser pensado de forma estratégica, vislumbrando os objetivos didático-pedagógicos dos vários cursos, o perfil dos seus usuários, a gestão dos recursos humanos, os custos para desenvolvimento, a permanente avaliação de coleções e serviços adequados, levando em consideração as forças políticas, demográficas, socioeconômicas do macroambiente que produzam impactos nos elementos que compõem sua estrutura organizacional; ou seja, os gestores de bibliotecas universitárias devem vê-las como unidades pertencentes à universidade, e a universidade, como instituição social, está sujeita às transformações sociais, políticas e econômicas.

Porém, acrescenta Gurgel; Rodrigues (2011, p. 212),

No caso das bibliotecas universitárias (BUs) públicas brasileiras, a gestão está caracterizada pela falta de orçamento próprio e de autonomia e, nos últimos tempos, acompanhada pela explosão da informação e multiplicidade de suportes informacionais, o que a obriga a buscar formas gerenciais compatíveis com tantos desafios.

Nesse sentido a biblioteca está sujeita ao planejamento da instituição ao qual ela pertence, por não ser autônoma, conforme afirma Lubisco (2002, p. 2),

Com isto se quer frisar que o cumprimento dos objetivos, finalidades e missão de uma universidade depende da parcela de contribuição que compete à biblioteca, da mesma forma que o cumprimento dos objetivos da biblioteca depende do seu nível de participação no planejamento da instituição.

Assim, a boa gestão da biblioteca universitária está sujeita ao comprometimento da instituição, a qual ela pertence, em incluí-la em planos e estratégias que irão viabilizar o cumprimento da sua finalidade com qualidade, eficiência e eficácia. Fato que irá repercutir na sensação do usuário, de satisfação ou decepção, e de atender ou frustrar suas expectativas.

Segundo LovelockC e Wright (2001), “[...] Os usuários experimentam vários níveis de satisfação após cada serviço e avaliam se suas expectativas foram atendidas ou até mesmo ultrapassadas [...]”. Acrescenta ainda que “[...] Sendo essa satisfação um estado emocional, suas reações podem envolver raiva, insatisfação, irritação, indiferença ou alegria [...]”.

Em suma, a biblioteca universitária, mesmo não gozando de autonomia e orçamento próprio deve manter programas de qualidade e gestão no sentido de atender bem o usuário e cumprir seus objetivos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O atual panorama econômico e social obriga de certa forma as organizações a buscar

cada vez mais métodos e técnicas de qualidade, no sentido de se manter no mercado e conquistar mais clientes. A Qualidade Total como método é uma ferramenta importante a qual a organização dispõe para atingir esse fim. Devido à sua complexidade e dinâmica conceituar qualidade não é tarefa fácil, no entanto é de fundamental importância buscá-la incessantemente como um caminho de se alcançar um diferencial estratégico e se obter vantagens competitiva.

Investir em qualidade, dos pequenos detalhes aos grandes planejamentos estratégicos, possibilita às empresas a conquista de espaço e um excelente retorno, como a fidelidade do cliente e alta lucratividade. Bem como evitam desperdícios produtivos mediante a otimização das operações, com vistas à eficiência. Acredita-se que o investimento em qualidade tem igual importância ou maior que os investimentos funcionais da organização.

As bibliotecas universitárias, enquanto organizações, também devem atentar para as novas tendências de mercado. A informação como produto deve ser de qualidade, para tanto, faz-se necessário um planejamento adequado, de acordo com o ambiente a qual ela se insere, que irão refletir na satisfação do usuário ao atender suas expectativas.

Manter um programa que contemple o uso de tecnologias de ponta, bem como um quadro de pessoal devidamente treinado e capacitado para desenvolver suas atividades, são fatores imprescindíveis para a biblioteca universitária cumprir suas metas e objetivos com qualidade e garantir sua própria sobrevivência.

ABSTRACT

Conceptual approach to quality management for university libraries. With globalization the possibility of growth of organizations becomes imminent, the conquest of new markets, maintaining the customer base and increase competitiveness, caused companies to seek ways to manage their production processes with quality, aiming at effectiveness and efficiency. Objective report, concisely, issues relating to quality management within organizations focusing on university libraries, conceptual way. It addresses the issue of quality in university libraries and their relationship to the user. Seeks to establish the concept of university library and its purposes. It concludes that it is very important quality in investment by organizations in the case, the university library, with a view to user satisfaction, in order to ensure their survival.

REFERÊNCIAS

- CARVALHO, Maria Carmen Romcy de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Brasília: ABDF, 1981.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 7 ed. rev. E atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003, 634 p.
- GURGEL, Nadsa Maria Cid; RODRIGUES, Maxweel Veras. Biblioteca universitária e ensino superior: em busca de um alinhamento estratégico. **Revista EDICIC**, v.1, n.3, p.211-228, Jul./Sep. 2011. Disponível em: <<http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/2825>>. Acesso em: 09 out. 2015.
- LIMA, Andréa Cavalcante Correia; CAVALCANTE, Arlei Antonio; PONTE, Vera. Da onda da gestão da qualidade a uma filosofia da qualidade da gestão: *Balanced Scorecard* promovendo mudanças. **Rev. Contab. Finan**, São Paulo: vol. 15, n. especial, jun.2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1519-70772004000400006&script=sci_arttext>. Acesso em: 9 out. 2015.
- LOVELOCK, Cristopher H.; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.
- LUBISCO, N. M. L. A Biblioteca universitária e o processo de avaliação do MEC: Alguns elementos para o planejamento da sua gestão. In: **SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**, 12., 2002, Recife. Bibliotecas universitárias: espaço de (r) evolução do conhecimento e da informação. 19p. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=192>. Acesso em: 10 out. 2015.
- MILANESI, Luís. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2002. 116 p.
- MILANESI, Luís. **O que é biblioteca**. 3. ed. São Paulo: Brasiliense, 1985.
- PRADO, H. A. **Organização e administração de bibliotecas**. 2. ed. São Paulo: T. A. Queiroz, 2003.
- SILVA, Divina Aparecida da Silva; ARAUJO, Iza Antunes. **Auxiliar de biblioteca: técnicas e práticas para formação profissional**. 4. ed. rev. aum. São Paulo: Thesaurus, 2003.